

**EAEko Administrazio
Orokorren eta hari
atxikitako Sektore
Publikoaren Hizkuntza
Irizpideak**

**Gobernu Kontseiluak 2021eko apirilaren 13ko
bilkuran onartuta**



Euskadi, auzolana

EUSKO JAURLARITZA

KULTURA ETA HIZKUNTZA
POLITIKA SAILA



GOBIERNO VASCO

DEPARTAMENTO DE CULTURA
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA

Aurkibidea

| | |
|--|-----------|
| SARRERA..... | 5 |
| Zer dira hizkuntza irizpideak? | 5 |
| Helburu nagusiak | 5 |
| Eragin eremua..... | 5 |
| Erabilera normalizatua eta orokorra..... | 6 |
| Hizkuntza ofizial batean egindako jarduketan baliotasun juridikoa..... | 6 |
| Herritarren hizkuntza eskubideak eta Administrazioaren obligazioak..... | 6 |
| Kalitatezko komunikazioa | 6 |
| Komunikazio telematikoa..... | 6 |
| Diskriminaziorik gabeko hizkuntza..... | 6 |
| 1. ERAKUNDEAREN IRUDIA | 8 |
| 1.1 Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak..... | 8 |
| 1.1.1 Errotulazioa..... | 8 |
| 1.1.2 Ikus-entzunezkoak | 8 |
| 1.2 Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak | 8 |
| 1.2.1 Argitalpenak, iragarkiak, publizitate kanpainak, prentsa-oharrak eta paper gauzak | 8 |
| 1.2.2 Jendaurreko ekitaldiak | 9 |
| 1.3 Ingurune digitala..... | 10 |
| 1.3.1 Webgunea eta sare sozialen edukia..... | 10 |
| 2 HERRITARREKIKO HARREMANAK..... | 11 |
| 2.1 Herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan | 11 |
| 2.1.1 Idatzizko harremanak..... | 11 |
| 2.1.2 Herritarren eskaerei zein hizkuntzatan erantzun..... | 11 |
| 2.2 Herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan | 11 |
| 2.2.1 Harrera..... | 11 |
| 2.2.2 Telefonoz, online eta aurrez aurre gauzatutako ahozko harremanak | 11 |
| 3 BARNE-KOMUNIKAZIOA ETA LAN TRESNAK | 14 |
| 3.1 Lanari lotutako hizkuntza-paisaia | 14 |
| 3.2 Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala..... | 14 |
| 3.2.1 Informaziorako edota komunikaziorako tresnak..... | 14 |
| 3.2.2 Lan-bileretako idatziak | 14 |

| | | |
|-------|--|----|
| 3.2.3 | Erakundearen barne harremanetarako idatziak..... | 14 |
| 3.2.4 | Erregistroa | 15 |
| 3.2.5 | Prozedurak eta administrazio-espedienteak izapidetzeko hizkuntza | 15 |
| 3.3 | Ahozko komunikazio bertikala eta horizontala | 15 |
| 3.3.1 | Erakundearen barruko lan-bileretako ahozkoak | 15 |
| 3.3.2 | Erakundearen barruko telefonozko eta aurrez aurreko harremanak | 16 |
| 3.4 | Baliabide informatikoak | 16 |
| 3.4.1 | Euskarazko bertsioak instalatzea | 16 |
| 3.4.2 | Euskarazko bertsioen erabilera | 16 |
| 4 | PERTSONEN KUDEAKETA..... | 16 |
| 4.1 | Pertsonen kudeaketa | 16 |
| 4.2 | Laneko prestakuntza | 17 |
| 4.3 | Ikastaroen kudeaketa..... | 17 |
| 5 | KANPO-HARREMANAK | 17 |
| 5.1 | Administrazioa..... | 17 |
| 5.1.1 | Administrazioekiko idatzizko harremanak..... | 17 |
| 5.1.2 | Administrazioekiko ahozko harremanak | 18 |
| 5.2 | Erakunde pribatuak: bezeroak (pertsona juridikoak), finantza-entitateak, produktu- eta zerbitzu-hornitzaileak..... | 18 |
| 5.2.1 | Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak | 18 |
| 5.2.2 | Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak | 18 |
| 5.3 | Bestelako harremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak, etab. 18 | |
| 5.3.1 | Beste entitateekiko idatzizko harremanak | 18 |
| 5.3.2 | Beste entitateekiko ahozko harremanak..... | 19 |
| 6 | KUDEAKETA SISTEMA | 19 |
| 6.1 | ESTRATEGIA: Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea.19 | |
| 6.1.1 | Hizkuntzen kudeaketa, helburuak eta ebaluazioa..... | 19 |
| 6.1.2 | Hizkuntzen kudeaketaren planteamendua gauzatzeko beharrezkoak diren baliabideak..... | 19 |
| 6.2 | Erabiltzaileak edo herritarrak eta produktua edo zerbitzua | 21 |
| 6.2.1 | Erabiltzaileak edo herritarrak, zerbitzuak edo produktuak eta hornitzaileen kudeaketa..... | 21 |
| 6.3 | PERTSONAK: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea..... | 23 |
| 6.3.1 | Langileen kontratazioa eta barne-sustapena..... | 23 |

| | | |
|-------|----------------------------------|----|
| 6.3.2 | Lidergoa eta parte-hartzea | 23 |
|-------|----------------------------------|----|

SARRERA

Zer dira hizkuntza irizpideak?

Hemen jasotakoak EAEko bi hizkuntza ofizialen erabilerarako jarraibide orokorrak dira, eta hizkuntza arau batzuk finkatu nahi dituzte Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrean eta hari atxikitako Sektore Publikoa osatzen duten gainerako erakunde guztietan.

Irizpide orokor horiek aipatutako erakundeen erabilera planetan aplikatuko dira, eta behar izanez gero, osatu eta zehaztu egingo dira.

Betetze-maila aztertuko da egiten diren planen aldizkako ebaluazioetan.

Helburu nagusiak

Hizkuntza irizpideek hiru helburu nagusi dituzte:

- a. Herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzea eta berdintasuna lortzea herritar horiek Sektore Publikoarekin harremanetan jartzen direnean, horretarako behar diren ekintzak bultzatuz eta xede hori eragozten duten oztopoak gaindituz.
- b. Euskararen erabilera normalizatzea eta sustatzea EAEko Administrazio Orokorrean eta hari atxikitako Sektore Publikoa osatzen duten gainerako erakunde guztietan, euskara ere zerbitzu-hizkuntza eta lan-hizkuntza izan dadin.
- c. Sektore Publikoa euskararen normalizazioan eredu izatea eta jarraibidea eskaintzea.

Eragin eremua

Dokumentu honek, onartzen den momentutik aurrera, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrari eta hari atxikitako Sektore Publikoa osatzen duten zuzenbide publiko zein pribatuko gainerako erakunde guztiei eragiten die, eta bertan jasotako hizkuntza irizpideak bete beharko dituzte. Dokumentu honen gainerako edukietan "Sektore Publikoa" esaten denean ulertuko da eragin eremu honetan definitutako Sektore Publikoari buruzko aipamena dela.

Sektore Publikoaren partaidetza duten erakundeen kasuan, ulertuko da EAEko Administrazio Orokorrari atxikitako Sektore Publikoaren partaide direla, hiru baldintza hauek betetzen direnean:

- Sektore Publikoaren partaidetza % 50etik gorakoa izatea;
- Partaidetza publiko horren zatirik handiena EAEko Sektore Publikoarena izatea;
- EAEko Sektore Publikoaren partaidetzaren baitan, zatirik handiena EAEko Administrazio Orokorraren menpeko Sektore Publikoarena izatea.

Erabilera normalizatua eta orokorra

Euskara, Euskal Herriko berezko hizkuntza, hizkuntza ofiziala da gaztelaniarekin batera, eta Autonomia Erkidego osorako erakundeek hizkuntza horien ofizialtasuna arautu eta bi hizkuntzen erabilera bermatu behar dute. Helburu hori lortzeko, Sektore Publikoak euskararen erabilera gero eta gehiago erraztuko du, bai barneko jardueretan, bai kanpoan zabaltzen direnetan.

Hizkuntza ofizial batean egindako jarduketan baliotasun juridikoa

Hizkuntzaren ikuspegitik, hizkuntza bat edo bestea aukeratzeak ez du esan nahi administrazioak garatzen dituen egintza juridikoen eta jardueren balio juridiko osoa gutxituko denik. Dagokien erakunde guztiek onartu beharko dituzte erabilera-planak, eta jarduerak euskaraz egitea erabaki ahal izango dute, baldin eta errealitate soziolinguistikoak horretarako aukera ematen badu. Nolanahi ere, uneoro ziurtatu beharko zaie herritarrei administrazioarekin harremanetan jartzeko hizkuntza aukeratzeko eskubidea dutela.

Herritarren hizkuntza eskubideak eta Administrazioaren obligazioak

Euskal Autonomia Erkidegoko herritar guztiek dute euskara eta gaztelania jakiteko eta erabiltzeko eskubidea, eta botere publikoek eskubide horien erabilera bermatu behar dute. Oinarrizko printzipio horretatik ondorioztatzen da hizkuntza-eskubideak herritarrenak direla, eta ez botere publikoenak, eta azken hauei dagokiela eskubide horiek errespetatzea eta betetzen direla bermatzea. Sektore publikoaren betebeharra da eskubide horren erabilera bermatzea, langile publikoek herritarrei eskaintzen dieten zerbitzuaren bidez gauzatzen dena. Horretarako, Sektore Publikoaren mendeko langile publikoek, herritarrekiko komunikazioetan, herritarrek kasu bakoitzean aukeratzen duten hizkuntza ofiziala erabiliko dute. Barneko erakunde-komunikazioetan, edo beste administrazio batzuekin dituzten komunikazioetan, hizkuntzen erabilera hizkuntza-irizpide hauetan ezarritakoaren arabera izango da, ahoz zein idatziz.

Kalitatezko komunikazioa

Sektore Publikoak kalitatezko komunikazioa sustatu behar du, estilo zuzen, egoki eta ulergarrian, herritarrek Sektore Publikoaren mezuak ahalegin handirik gabe ulertzeko eskubidea dutela jakinda.

Komunikazio telematikoa

Sektore Publikoak komunikazio telematikoaren aldeko apustu garbia egin du. Kontuan hartu behar da komunikazio digitala ez dela komunikazio analogikoa dagoen-dagoenean formatu elektronikora eramatea: hori baino askoz gehiago da. Komunikazio digitalak bere hizkuntza propioa du, bere baliabide estilistikoak, eta horiek guztiak aintzat hartu behar dira komunikazio egokia lortzeko.

Diskriminaziorik gabeko hizkuntza

Sektore Publikoak erabiltzen duen hizkerak ezin izango du inolako diskriminaziorik eragin, genero, arraza edo bestelako arrazoiak direla-eta.

I. ARDATZA:
ZERBITZU-HIZKUNTZA

1. ERAKUNDEAREN IRUDIA

1.1 Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak

1.1.1 Errotulazioa

Sektore Publikoaren irudi korporatiboko elementuetan, bereziki organo eta erakundeen izenetan, euskarak presente egon beharko du, euskarria edozein dela ere.

Bulegoetako eta beste azpiegitura batzuetako barneko eta kanpoko errotuluak hizkuntza ofizial bietan idatziko dira, edozein euskarritan. Behar izanez gero, hizkuntza gehiagotan ere agertuko dira, euskarari lehentasuna emanez; hala ere, errotulua euskara hutsez jarri ahalko da honako kasu hauetan:

- a) Testuaren grafia euskaraz eta gaztelaniaz oso antzekoa denean.
- b) Euskarazko errotuluak nahasmenik sortzen ez duenean.
- c) Mezuarekin batera, piktograma bat ere badagoenean, esanahia argitzeko.

Irudi instituzionalean hizkuntza ofizial biak erabiltzen direnean, lehentasuna emango zaio euskarari.

Bi hizkuntza ofizialez gain, beste hizkuntza batzuetan ere egin behar denean, hurrenkera hau erabiliko da: euskara, gaztelania, frantsesa, ingelesa eta bestelakoak.

1.1.2 Ikus-entzunezkoak

Hartzaile jakinik ez duten ahozko mezuak, bozgorailuz, audioa duten tresnez eta antzeko bitartekoez zabaldukoak, lehenik euskaraz eta ondoren gaztelaniaz emango dira. Komunikazio horiek euskaraz bakarrik egin ahal izango dira hartzaileen ezaugarriek hala ahalbidetzen dutenean.

1.2 Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak

1.2.1 Argitalpenak, iragarkiak, publizitate kanpainak, prentsa-oharrak eta paper gauzak

1.2.1.1 Argitalpenak

Oro har, Sektore Publikoaren argitalpenak euskaraz eta gaztelaniaz plazaratuko dira. Euskaraz bakarrik eman ahalko dira argitara, euskararen sustapena helburu denean.

Argitalpenak bi hizkuntza ofizialez gain beste hizkuntza batzuetan ere plazaratu behar direnean, ondorengo hurrenkerari jarraituko zaio: euskara, gaztelania, frantsesa, ingelesa eta bestelakoak.

1.2.1.2 Publizitatea

Oro har, publizitatea bi hizkuntza ofizialetan zabalduko da, eta ahaleginak egingo dira kopuru berean izan dadin.

Publizitate kanpainak kontratatzen direnean, bereziki zainduko da euskarazko leloak euskaraz sortuak direla, eta ez direla gaztelaniazko leloaren itzulpen hutsa. Kontratatorako baldintza plegetan baldintza hori berariaz jasoko da.

Oro har, publizitate kanpainari laguntzen dioten euskarri guztiak (informazio- eta dibulgazio-liburuxkak, kartelak eta oharrak), dauden euskarrietan daudela, euskaraz idatzi eta igorri ahalko dira, baldin eta euskararen erabilera sustatzeari eta normalizatzeari lotuta badaude.

1.2.1.3 Prentsa-oharrak

Prentsa-oharrak ele bietan bidaliko dira. Posta elektronikoa, lehendabizi euskarazko oharraren laburpena agertuko da, eta ondoren, gaztelaniazkoarena. Dokumentuak eransten badira, euskarazkoak lehenago agertuko dira; horretarako, azkenak atxikituko dira.

1.2.2 Jendaurreko ekitaldiak

Sektore Publikoak antolatzen dituen kanpo-ekitaldietan sistematikoki eta diseinu-fasetik hartuko da kontuan hizkuntzen kudeaketa. Euskararen erabilera ekitaldiz ekitaldi zehaztuko da, ekitaldiaren ezaugarrien eta hartzaileen hizkuntza-errealitatearen arabera.

Oro har, ekitaldien hartzaileak euskaldunak direnean edo euren jarduera euskaraz gauzatzen dela jakina den kasuetan, ekitaldi horiek euskaraz egingo dira. Beste guztietan, euskaraz eta gaztelaniaz, euskarari lehentasuna emanez, eta hori ezinezkoa denean, euskararen gutxienezko erabilera bermatuz.

Paperezko euskarriak euskaraz eta gaztelaniaz egongo dira, eta horietan euskarari lehentasuna emango zaio: gonbidapenak, izena emateko orriak, programak, gai-zerrendak, aurkezpenak...

Diskurtsoetan erabiltzen den hizkuntza entzuleen hizkuntza-errealitatearen eta hizlarien hizkuntza-gaitasunaren arabera izango da, eta, beraz, bien arteko oreka bilatu beharko da beti.

Aurkezle edo moderatzaileak euskaraz eta gaztelaniaz aurkeztuko dituzten hizlariak, eta euskarari lehentasuna emango dio.

Ekitaldietan, gairen bati buruzko gogoetak edo ekarpenak egiteko lantaldeak sortu behar badira, erakunde antolatzaileak sustatu egingo du euskal hiztunek euskaraz parte hartzeko aukera izatea.

Ekitaldiaren edo jardueraren izaerak aldibereko itzulpena eskatzen duenean, alde aurretik ondo zehaztuko da jarduna zein hizkuntzatara itzuliko den, eta interpretazio lana egiteko behar diren baliabideez hornitutako areto bat prestatuko da. Era horretako aretoak lehentasunez gordeko dira aldibereko itzulpena behar duten ekitaldietarako.

Ekitaldia kanpoko enpresa batek antolatu behar duenean, kontrataziorako baldintza-pleguetan aurretik aipatutako irizpide horiek jasoko dira.

Kontratazioa formalizatzean, bertaratutako jendearekin harreman zuzena duten langileek (aretokoak, harrerakoak eta zerbitzuetoakoak) beren lana euskaraz ere egiteko gaitasuna dutela bermatuko da.

1.2.2.1 Prentsaurrekoak

Prentsaurrekoak antolatzean, bi hizkuntza ofizialak nola erabiliko diren aztertuko da. Irizpide orokor gisa, ahal den neurrian bien arteko oreka bermatuko da. Horretarako, hizkuntza bakoitzak izango duen testuaren iraupenari edo bolumenari dagokionez, oreka kontuan hartzeaz gain, euskaraz ere eduki garrantzitsuak transmititzea ziurtatuko da.

Bi hizkuntzetan eduki berberak komunikatzea erabakitzen den kasuetan, euskarazkoa izango da bietan lehena.

Sektore Publikoko kargu edo ordezkariaren batek prentsaurreko batean ez badu behar besteko hizkuntza-gaitasunik kazetariak planteatutako gaiak ulertzeko eta erantzuteko, ahal den guztietan, neurri egokiak hartuko dira komunikazio instituzionala herritarrei bi hizkuntza ofizialetan helarazten zaiela bermatzeko.

Era berean, prentsaurrekoetan banatzen den dokumentazioa bi hizkuntzetan egongo da.

1.3 Ingurune digitala

1.3.1 Webgunea eta sare sozialen edukia

1.3.1.1 Webgunea

Sektore Publikoaren menpeko webguneetarako hasierako orria, era lehenetsian, euskarazkoa izango da. Orri horretan ikusgai egongo da edukiak gaztelaniaz eskuratzeko esteka, eta, hala badagokio, ofizialak ez diren beste hizkuntza batzuetan informazioa jasotzeko estekak ere bai, ondorengo hurrenkerari jarraituta: euskara, gaztelania, frantsesa, ingelesa eta bestelakoak.

Sektore Publikoaren erantzukizunpeko dokumentuak Internetetik kontsultatu ahal direnean, euskaraz eta gaztelaniaz eskaini beharko dira, baldin eta herritarrei orokorrean informazioa zabaltzeko eginak izan badira. Dokumentu horien bertsioak aldi berean argitaratu beharko dira; alegia, ezingo da gaztelaniazko bertsioa argitaratu euskarazkoa prest izan arte, eta alderantziz. Hala ere, informazio hori euskara sustatzeko helburuarekin lotuta badago, orduan, euskara hutsean zabaldu ahalko da.

Oro har, beste gune batzuetatik hartutako edukiak jatorrizko hizkuntzan aurkeztuko dira.

Webguneetan URL helbideek euskarazko hitzak eduki behar dituzte. Izapideak Internet edo intraneten bidez egiteko aukera ematen baldin bada, bermatu egin behar da benetan ematen duela izapideok euskaraz nahiz gaztelaniaz egiteko aukera.

Sektore Publikoko webgune eta helbide elektronikoek **.eus** domeinua izango dute.

1.3.1.2 Sare sozialen edukia

Mezu instituzionalak edo zerbitzu publikokoak euskaraz ere argitaratu beharko dira. Mezuak hizkuntza bietan argitaratzen direnean, euskarazko mezua lehenengo tokian agertu behar da; horretarako, lehenik gaztelaniaz argitaratuko da, eta jarraian, euskaraz. Sare sozial batean hari bat irekiz gero, alderantziz izango da, lehenik euskaraz eta gero gaztelaniaz, hariaren lehenengo agerraldia euskarazkoa izan dadin.

Kanpo loturak edo beste orrialderen bateko gaztelaniazko informazioa profileko "horman" txertatzen direnean, horiei buruzko iruzkinak euskaraz ere egingo dira.

1.3.1.3 Mugikorretarako APP-ak

Sektore Publikoaren aplikazioak bi hizkuntza ofizialetan egongo dira. Euskara aukeratuz gero, komunikazio eta agiri guztiak euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan bidaliko dira.

Sektore Publikoak egokitze beharra duten aplikazioak egokituko ditu, herritarrek hizkuntza aukeratzeko eskubideak baliatu ahal ditzaten.

2 HERRITARREKIKO HARREMANAK

2.1 Herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan

2.1.1 Idatzizko harremanak

Sektore Publikoa dokumentu igorlea denean, lehenengo komunikazioa ele bietan egingo da.

Hori horrela izanda ere, Sektore Publikoko erakundeek euskara hutsez igorriko dituzte idatziak baldin eta:

- Herritarrak alde zuzenetik jakinarazi badu euskarazko komunikazioa lehenesten duela.
- Herritarrak euskara erabili badu Administrazioarekin harremanetan jartzeko.

Euskal Autonomia Erkidegotik kanpoko herritarrei bidalitako komunikazioak euskaraz eta kasu kasuko hizkuntza ofizialean egingo dira (gaztelania, frantsesa, ingelesa, eta abar).

Sektore Publikoak kontuan hartuko ditu hartzaileen ezaugarri linguistikoak, eta horien arabera moldatuko ditu komunikazio orokorren hizkera, estiloa eta formatua, ahal denean. Helburua herritarrekin komunikatzea da; hori dela-eta, komunikazio ulergarriak zabaldu behar dira.

Komunikazio telematikoari dagokionez, herritarrak aukeratutako hizkuntza erabiltzeko aukera izatea bermatuko da (eskaerak, izen-emateak, hitzorduak, kexak, dirulaguntzak...). Administrazio organoek bermatuko dute gobernuko aplikazioek eskaintzen dituzten dokumentu estandarizatuak interesdunak aukeratutako hizkuntzan edo bi hizkuntza ofizialean lor daitezkeela.

2.1.2 Herritarren eskaerei zein hizkuntzatan erantzun

Sektore Publikoak dokumentua jaso eta **erantzun behar duenean**, honela jokatu du:

- Harremana euskaraz nahi duenari, edo dokumentuak euskaraz igorri dituenari, euskaraz erantzun zaio.
- Ele bietan jasotako komunikazioei, ele bietan erantzun zaie.
- Gaztelaniaz jasotako komunikazioei gaztelaniaz edo ele bietan erantzun zaie.
- Beti eskainiko da etorkizunean euskaraz komunikatzeko aukera.

2.2 Herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan

2.2.1 Harrera

Telefonoz edo aurrez aurre herritarrari zerbitzua ematen zaionean, euskarazko harrera bermatuko da. Sektore Publikoko langileek euskaraz esango dizkiote lehen hitza eta lehen esaldia herritarrari, eta ondoren, herritarrak aukeratutako hizkuntza ofizialean jarraituko dute.

2.2.2 Telefonoz, online eta aurrez aurre gauzatutako ahozko harremanak

Sektore Publikoko langileak herritarrari lehen hitza eta lehen esaldia euskaraz egingo dizkio, aurrez aurre nahiz telefonoz, eta ondoren herritarrak aukeratzen duen hizkuntzan jarraituko du, herritarrak hizkuntza ofizialak erabiltzeko daukan eskubidea bermatuz.

Herritarrak euskaraz hitz egiten badio euskaraz ez dakien langile bati, edota euskaraz jardun nahi duela adierazten badio, langile horrek bere erabilera-planak zehaztutako protokoloa jarraituko du, eta lankide elebidun baten laguntza eskatuko du, herritarraren eskubidea bermatze aldera.

Langileek ez diote inoiz eskatuko herritarrari hizkuntza batean ala bestean jarduteko. Aitzitik, langileak zerbitzua herritarrak hautatutako hizkuntzan bideratuko du beti. Horretarako, Sektore Publikoek bermatu behar dute zuzeneko erantzuna emateko zerbitzuetan jarduten duten langileen artean euskarazko gaitasuna dutenak badirela eta herritarrari arreta euskaraz egiten zaiola.

Sektore Publikoko langileen hizkuntza-erabilera garrantzitsua da herritarrentzat, erakundearen beraren funtzionamenduaren isla baitira. Erakundeetako langileen arteko komunikazioetan euskara erabiltzeak prestigioa ematen dio hizkuntzari. Ondorioz, Sektore Publikoak jendaurreko lanpostuetan diharduten langileen arteko euskarazko komunikazioa sustatuko du.

Hartzaile jakinik gabeko ahozko mezuak (entzungailu automatikoz, telefono bidez edota bozgorailuz eta abarrez emandakoak) euskaraz eta gaztelaniaz emango dira, hurrenkera horretan.

Herritarrei modu proaktiboan eskainiko zaie bilerak edota elkarrizketak euskaraz egin ahal izatea, eta haiek hautatutako hizkuntzan edo hizkuntzetan gauzatuko dira beti.

Erakundeetan bisita gidatuak egiten badira, euskarazko zerbitzua bermatuko da.

Hizkuntza eskubideen urraketa gertatuz gero, herritarrari kexa jartzeko mekanismoa jakinaraziko zaio. Hartara, aipatu egingo zaio *Elebidera* jo dezakeela, hizkuntza eskubideak bermatzeko zerbitzura.

II. ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA

3 BARNE-KOMUNIKAZIOA ETA LAN TRESNAK

Euskara ere lan-hizkuntza gisa erabiltzen dela bermatzeko, Sektore Publikoak plangintza bat egingo du euskara bere prozedura eta jarduera guztietan modu orokor eta normalizatuan erabiltzeko. Erakundeek beharrezko baliabideak eta prozedurak gaitu eta ezarriko dituzte lan-dokumentuak euskaraz ere sortu ahal izateko eta, horrela, orokorrean itzulpen-zerbitzura jotzea saihesteko.

3.1 Lanari lotutako hizkuntza-paisaia

Lan-inguruneari lotutako hizkuntza-paisaiaren elementuek euskararen presentzia eta hizkuntza-zuzentasun egokia bermatu beharko dute, besteak beste, honako kasu hauetan:

- Errotulazio txikia: karpeten bizkarrak, apaletako errotuluak, artxiboak, etab.
- Errotulazio aldakorra eta informala (behin-behinekoa).
- Egitasmo jakinen izenak.
- Sareko edo euskarri informatikoko karpetak eta dokumentuak izendatzeko jarraibideak.
- Lan-arriskuen prebentzioarekin eta ingurumenarekin lotutako errotulazioa.
- Kafe- eta janari-makinen errotulazioa, fotokopiagailuak, eta abar.

3.2 Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala

3.2.1 Informaziorako edota komunikaziorako tresnak

Sektore Publikoak kudeatutako komunikazio tresnekin egiten diren komunikazio orokorretan (zirkularrak, intranet, ohar eta iragarki taulak, etab.) gutxienez euskara erabiliko da.

Sektore Publikoaren erantzukizunaren mendeko dokumentuak intranetetik kontsultatu ahal direnean, euskaraz eta gaztelaniaz eskaini beharko dira.

Intranetaren edukiak jasotzeko hasierako orria, era lehenetsian, euskarazkoa izango da.

Langileek barne izapideak egiteko dauzkaten baliabideetan (aplikazioak, inprimakiak, etab.), izapide horiek bi hizkuntza ofizialetan egiteko modua egongo da.

3.2.2 Lan-bileretako idatziak

Lan-bileretan hizkuntza kudeatzeko irizpide hauek erabiliko dira:

a) Atalek antolatzen dituzten bileretan, euskararen erabilera bermatzeko modua aztertu beharko da aldez aurretik, dagokion erakundearen plan estrategikoan eta/edo urteko kudeaketa-planean ezarritakoaren arabera.

b) Bilera egiteko deia eta akta gutxienez euskaraz egingo dira. Gainerako dokumentuak euskaraz egin daitezzen bultzatuko da.

3.2.3 Erakundearen barne harremanetarako idatziak

Sektore Publikoaren barne-komunikazioak euskaraz izateko aurrerapausoak eman beharko dira modu orokorrean eta normaltasunez.

Sektore Publikoak neurriak hartuko ditu lan jarduketako dokumentuak euskaraz sor daitezzen, itzultzaileengana jo gabe eta horretarako eskaintzen diren baliabideak erabiliz.

Oro har, barne-dokumentuak euskaraz sortzea bultzatuko da, ez soilik gaztelaniaz. Beharrezkoa den kasuetan, euskararen erabilera sustatzeko plan bat egingo da. Hori guztia, interesdunekin jakinarazpenak eta komunikazioak egiteko ezarritako hizkuntza-irizpide orokorrak errespetatuz.

Lan-arlo bateko langile guztiek euskaraz behar adinako ulermen-maila badute, haiei zuzendutako komunikazioetan hizkuntza horren erabilera bultzatuko da. Ulertzen ez bada, euskaraz eta gaztelaniaz bidaliko dira, hurrenkera horretan.

Langileen arteko idatzizko lan-harreman komunikatibo errazak (posta elektronikoak, WhatsApp, ofizioak, gutunak, jakinarazpenak) euskaraz idaztea sustatuko da.

Sail bateko zuzendariak zerbitzu zuzendaritzetara edo beste erakundeetan funtzio bera betetzen duten organoetara bidaltzen dituzten agiriak euskaraz izatea sustatuko da (kontratu txikien beharra justifikatzeko memoriak, baimen-eskaerak, etab.).

Zuzendaritza bakoitzean, administrazio-prozeduretako idazkiak euskaraz egitea sustatuko da (dirulaguntzak, kontratazioak, etab.).

Sektore Publikoko erakunde ezberdinen artean euskarazko komunikazioak sustatuko dira. Euskaraz egindako komunikazio horiek balio juridiko osoa dute, eta erakunde hartzaileak ezingo dio eskatu erakunde edo atal igorleari jatorrizko dokumentuaren itzulpena. Itzuli behar izatekotan, erakunde hartzailearen ardura izango da itzulpen hori.

3.2.4 Erregistroa

Sektore Publikoko erregistro elektronikoetan, jakinarazpen eta idazkietan datuak biltzeko edo datuak prozesatzeko, euskara zein gaztelania erabili ahalko dira.

Sektore Publikoak igortzen dituen ziurtagiriak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz idatziko dira, idazkietan baliatu den hizkuntza ofiziala gorabehera.

3.2.5 Prozedurak eta administrazio-espedienteak izapidetzeko hizkuntza

Prozedurak euskaraz izapidetuko dira eskabidea euskaraz egin denean.

Interesdun batek eskatuta hasitako gainerako prozeduretan, Sektore Publikoak zehaztuko du zein hizkuntzatan izapidetuko den, landutako protokoloen arabera, eta dokumentuak eta lekukotasunak interesdunak aukeratutako hizkuntzan bidaliko dira.

Prozedura berean interesdun bat baino gehiago badago eta horiek ez badute lortu erabili beharreko hizkuntzari buruzko akordiorik, prozedura euskaraz edo gaztelaniaz izapidetuko da, Sektore Publikoak berak onartutako araudian ezarritakoaren arabera. Hala ere, dokumentuak eta lekukotzak interesdunak aukeratutako hizkuntzan bidaliko zaizkie interesdunei.

Euskara erabilera normal eta orokorreko hizkuntza izan daiteke ofizioz hasitako administrazio-prozedurak izapidetzean.

3.3 Ahozko komunikazio bertikala eta horizontala

3.3.1 Erakundearen barruko lan-bileretako ahozkoak

Lan bileretan hizkuntza kudeatzeko irizpide hauek erabiliko dira:

- a) Atalek antolatzen dituzten bileretan alde zuzenetik aztertuko da nola bultzatuko den euskararen erabilera, erakundeko plan estrategikoan edota urteko kudeaketa planetan zehaztutakoaren arabera.
- b) Bileran parte hartuko duten kide guztiek euskaraz gaitasun nahikoa dutenean, euskaraz egingo da bilera.
- c) Bilerako partaide guztiak euskaraz hitz egiteko gai ez direnean, baina mezuak hizkuntza horretan ulertzeko gaitasuna badute, nagusiki euskaraz egingo da bilera.
- d) Aldibereko itzulpen zerbitzua dagoenean, euskara gaitasuna duten partaideek euskaraz egitea sustatuko da.

3.3.2 Erakundearen barruko telefonozko eta aurrez aurreko harremanak

Euskararen erabilera sustatuko da lankideen arteko telefonozko eta aurrez aurreko ahozko harremanetan, eta lehen hitza ez ezik, lehen esaldia ere euskaraz egitearen garrantzia gogoraraziko da.

3.4 Baliabide informatikoak

3.4.1 Euskarazko bertsioak instalatzea

Sektore Publikoan bereziki erabiltzeko sortzen den softwareak euskaraz erabiltzeko modukoa izan beharko du; hargatik, eragotzi gabe gaztelaniaz ere erabili ahal izatea.

Software berriren bat garatzen denean, ele bietan egiteko eskatuko zaio hornitzaileari. Kontratazio pleguetan baldintza gisa jasoko da hornitzaileak gaitasuna izan behar duela bere produktuak ele bietan sortzeko.

Sektore Publikoko aplikazioen eta webguneen hasierako hizkuntza euskara izango da eta aukera egongo da gaztelania, eta hala badagokio, gainerako hizkuntzak hautatzeko. Irizpide hori aplikatuko da intranetean, webguneetan eta aplikazioetan.

Programa, aplikazio, datu-base edo tresnen euskarazko bertsioa instalatuko zaie 2. HE eta handik gorako euskara-maila egiaztatuta duten langileei. Sistema eragileak migratzen diren bakoitzean euskarazko bertsioak jarriko zaizkie langile guztiei. Software estandarraren instalatzeko eskaerak dauden bakoitzean, aztertu egingo da euskarazko bertsioak eskuragarri dauden, eta horiek instalatuko dira.

3.4.2 Euskarazko bertsioen erabilera

Era berean, sustatu egingo da langileek sistema eragileen eta software estandarraren euskarazko bertsioak erabiltzea, eta horiei eustea.

4 PERTSONEN KUDEAKETA

4.1 Pertsonen kudeaketa

Sektore Publikoan langile berri bat lanean hasten den bakoitzean Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak zabalduko *Harrera linguistikoaren protokoloa* aplikatuko da. Hona hemen Protokoloaren helburu nagusiak:

- Langile berriek ezarritako hizkuntza-irizpideen arabera jardutea lanean.

- Lankideekiko eta arduradunekiko komunikazio profesionalak euskaraz egitea, baldintzek ahalbidetzen duten esparru eta arlo guztietan.
- Langileen jarduera euskararen erabilera normalizatzeko ere baliagarria izatea.
- Erabilera faltaren ondorioz, langileek euskarazko hizkuntza-gaitasuna gal ez dezaten lortzea eta hizkuntza eguneroko praktikaren bidez indartzea.

4.2 Laneko prestakuntza

Sektore Publikoak laguntza eman beharko die euskaraz lan egingo duten langileei behar bezala treba daitezen: hizkuntza prestakuntza, trebakuntza, zuzenketa zerbitzua, dokumentu estandarrak, zerrenda terminologikoak eta abar. Kasu guztietan ziurtatu behar da badagoela lotura langileak erabilera planaren arabera landu behar duen komunikazioaren eta horretarako antolatutako ikastaro espezifikoen artean.

Euskararen erabilerearen normalizazioari begira, dagokion hizkuntza-eskakizuna egiaztatzea bezain eraginkorra da prestakuntza orokorra euskaraz jasotzea Horrela, bada, Sektore Publikoak antolatutako ikastaroak euskaraz egingo dira ahal den guztietan. Gainera, ikastaroak zein hizkuntzatan emango diren zehaztuko du prestakuntza-eskaintzak..

Laneko prestakuntza orokorreko ikastaroak euskaraz antola daitezkeenean, 3. HE eta 4. HE egiaztatuta duten langileek euskaraz egingo dituzte lehentasunez. 1. HE edo 2. HE egiaztatu duten langileek, ikastaroaren ezaugarrien arabera, euskaraz egin ditzaten sustatuko da.

Eusko Jaurlaritzak urtean prestakuntzarako ematen dituen orduz gain, langileek euskara-maila hobetzeko ikastaroak aukeratzen badituzte, malgutasunez jokatu da ikastaro horiek zenbatzeko orduan.

4.3 Ikastaroen kudeaketa

Ikastaroetan izena emateko erabiltzen diren tresna informatikoak eta bestelako bitarteko guztiak bi hizkuntza ofizialetan eskainiko dira.

Euskaraz emandako prestakuntza euskaraz kudeatuko da (izen-emateak, balorazioak...).

5 KANPO-HARREMANAK

5.1 Administrazioa

5.1.1 Administrazioekiko idatzizko harremanak

Sektore Publikoak euskararen erabilera gero eta handiagoa izatea sustatuko du Euskal Autonomia Erkidegoan kokatuta dauden gainerako administrazio publikoekiko harremanetan eta euskara hizkuntza ofizial gisa duten lurraldeetan dauden edo euskarak ondore juridikoak dituen gainerako eremuetan kokatuta dauden administrazio publikoekiko harremanetan.

Oro har, Sektore Publikoa dokumentu igorlea denean, euskaraz edo ele bietan idatziko die EAEko beste administrazioei. Sektore Publikoarekiko idatzizko harremana euskaraz izatea eskatu duten erakundeekiko komunikazioak euskaraz izango dira.

EAEko beste administrazio batek egindako komunikazio bati erantzun behar bazaio, euskaraz edo ele bietan egingo da, komunikazioa hizkuntza ofizial batean edo bestean jaso izanari erreparatu gabe; hala ere, Sektore Publikoak beste administrazio bati euskara hutsez erantzun ahalko dio, euren erabilera planetan hala erabaki badute.

EAEEn kokatutako Estatuko Administrazio Zibil eta Militarrekiko eta Justizia Administrazioarekiko euskarazko komunikazioetan hizkuntza-irizpide berak jarraituko dira.

Euskal Autonomia Erkidegotik kanpoko administrazioei bidalitako komunikazioak kasuan kasuko hizkuntza ofizialean egingo dira (gaztelania, frantsesa, ingelesa...), eta baita euskaraz ere, gure hizkuntza propioaren presentzia agerian uzteko.

5.1.2 Administrazioekiko ahozko harremanak

Ahozko komunikazioei dagokienez, Sektore Publikoko langileek lehen hitza euskaraz egingo dute beti, eta solaskideak euskaraz baldin badaki euskaraz jarraituko da elkarrizketa.

Beste administrazio batek komunikazioari hasiera ematen dionean, Sektore Publikoko erakundeetako langileek hizkuntza horretan erantzungo dute: euskaraz bada, euskaraz; eta gaztelaniaz bada, gaztelaniaz.

5.2 Erakunde pribatuak: bezeroak (pertsona juridikoak), finantza-entitateak, produktu- eta zerbitzu-hornitzaileak...

5.2.1 Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak

Erakunde pribatuekiko komunikazioak euskaraz izatea sustatuko da.

Sektore Publikoaren eta erakunde pribatuen arteko harremanak euskaraz izango dira, hala adosten dutenean. Erakunde horiek euskaraz idatzitako agiriei euskaraz erantzungo zaie. Idatzia bi hizkuntzetan edo gaztelaniaz jaso bada, gaztelaniaz edo ele bietan erantzungo zaie.

Hornitzaileekin ere harremana euskaraz izatea sustatuko da. Horretarako hornitzaileei erabilera-planaren berri emango zaie, eta ahal den heinean, idatzizko eta ahozko harremanak euskaraz izango dira. Hornitzaile guztiei fakturak gutxienez euskaraz bidaltzea eskatuko zaie.

5.2.2 Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak

Sektore Publikoko langileak lehen hitza euskaraz egingo du, eta euskaraz jarraituko du, solaskidearen ulermena bermatuta badago.

Sektore Publikoak egiten dituen kanpo-bileretan euskararen erabilera sustatuko da. Ahal dela, bilera-deiak eta aktak egiten direnean, euskaraz egingo dira gutxienez. Bilera hasieran landu egingo da hizkuntzen tratamendua zein izango den, eta balioa emango zaio euskararen ulermenari, euskarak erabilera-espazio berriak izan ditzan.

5.3 Bestelako harremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak, etab.

5.3.1 Beste entitateekiko idatzizko harremanak

Gainerako erakundeekiko idatzizko harremanak (organismo publikoak, sozietate publikoak...) euskaraz izango dira, ulermena bermatuta dagoenean eta hala adostuta badago.

5.3.2 Beste entitateekiko ahozko harremanak

Gainerako erakundeekiko ahozko harremanak (organismo publikoak, sozietate publikoak...) euskaraz izango dira, ulermena bermatuta dagoenean.

6 KUDEAKETA SISTEMA

6.1 ESTRATEGIA: Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea

6.1.1 Hizkuntzen kudeaketa, helburuak eta ebaluazioa

6.1.1.1 Estrategia eta kudeaketa

Sektore Publikoan honako printzipioak abian direla bermatuko da:

- Hizkuntza irizpideak ezarri dira eta indarrean daude.
- Planteamenduak erakunde osoari eragiten dio eta hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratuta dago.
- Erakunde barruko eta kanpoko interes-taldeen (hornitzaileen, aliatuen, administrazioako erakundeen, gizartearen, etab.) hizkuntza-beharrizanak kontuan hartu dira, beharrizan horiek organo nagusietan kudeatzen dira, pertsoneri eta gainerako interes-taldeen proaktibotasuna sustatzen da (euskaraz komunikatzeko elementuak), eta beraien gogobetetzea jasotzen da.
- Sail edo atal bakoitzak itunak eta aliantzak dauzka beste entitate batzuekin euskarazko komunikazioak sustatzeko, euskarazko baliabideak lortzeko (aplikazio informatikoak, prestakuntza euskaraz, eta abar) eta gizartearen egon daitezkeen beharrei erantzuteko.
- Hizkuntza-plangintza Sektore Publikoak dituen bestelako plangintza eta ikuspegiekin uztartuta dago.
- Sistematikoki egiten da aurrerapen-mailaren jarraipena eta ebaluazioa. Hobekuntza-ekintzak martxan jartzen dira, eta neurriak hartzen dira lortutako emaitzek atzera egin ez dezaten.

6.1.1.2 Hizkuntza-inpaktuaren ebaluazioa

Sektore Publikoan, euskararen erabilerearen normalizazioaren ikuspegia txertatu beharra dago xedapen orokorren proiektuak egiteko prozeduraren barruan. Txertatze horren egiaztapena HPSri dagokio.

6.1.1.3 Proiektu estatistikoak

Sektore Publikoaren mendeko proiektu estatistikoetan euskararen aldagaia sartuko da diseinu-fasetik hasita; hartara, ikertuko den eremu horretan euskararen ezagutza eta erabilera neurtuko dira.

6.1.2 Hizkuntzen kudeaketaren planteamendua gauzatzeko beharrezkoak diren baliabideak.

6.1.2.1 Giza baliabideak

Sektore Publikoaren barruan, ohiko antolakuntza egitura hauek daude, sailetakoa erabilera planek aurrera egin dezaten. Horra hor:

- a) **Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Ofizialen Batzorde Iraunkorra:** Eusko Jaurlaritzaren barneko jarraipenerako organo gorena da, eta normalizazio prozesu osoaren ardura du. HPS, IVAP eta sailletako zerbitzu zuzendariak parte hartzen dute batzordean.
- b) **Normalizazioaren Jarraipenerako Batzorde Sektoriala:** HPSk eta sindikatu guztietako ordezkariak osatzen dute Normalizazioaren Jarraipenerako Batzorde Sektoriala.
- c) **Hizkuntza Normalizazio Teknikarien Batzordea:** Eusko Jaurlaritzaren barneko batzorde teknikoa da, tokian tokiko esperientziak elkarren artean trukatzeko eta proiektu bateratuak bideratzeko balio duena. Sail guztietako normalizazio teknikariak, HPS eta IVAP dira bertako partaideak.

6.1.2.2 Hizkuntza ofizialen erabilera kudeatzeko baliabideak

Sektore Publikoak beharrezkoak diren baliabide tekniko eta ekonomikoak ahalbidetuko ditu, Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpide hauetan ezarritakoak sail eta erakunde autonomiadun guztietan betetzen direla ziurtatzeko.

6.1.2.3 Itzulpen irizpideak

Sektore Publikoak, barneko jarduketetan, era arrazionalizatuan erabiliko ditu itzulpengintza-eta interpretazio-zerbitzuak.

Sektore Publikoko erakundeek ez dute sistematikoki joko Itzultzaileen Zerbitzu Ofizialera (IZO) idatzi bat bi hizkuntza ofizialetan egin behar duten bakoitzean.

Hemendik aurrera, IZO bere itzulpenetarako irizpideetan jasotako dokumentuak baino ez dira itzuliko.

Horrenbestez, Sektore Publikoko erakundeetan horietako testu bat itzuli behar denean, IZOra bidali beharko da.

Erakundeetan sortutako beste dokumentazio guztia erakundeen erantzukizuna da, eta beraz, horiei dagokie ele bietan jartzea, IZOra jo gabe. Lan hori errazte aldera, itzultzaile neuronalen laguntza izango dute langile guztiek.

Itzultzaile neuronalek egindako itzulpenen kalitate-maila handia da, baina muga batzuk dituzte; horregatik, funtsezkoa da testuak berrikustea eta, beharrezkoa denean, zuzenketak egitea. Itzultzaile neuronalen erabiltzaileak izango dira sortu dituzten testuen eta testu horiek zabaltzeak izan ditzakeen ondorioen erantzule zuzenak.

Hau horrela izanda ere, erakundeek itzuli beharreko testuen artean, euren garrantzia edo zabalkunde handiagatik testu benetan estrategikoak egongo balira, erakundeek IZOra bidali ahal izango lituzkete beren itzulpena egin dezaten.

Sektore Publikoko langileek lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta dutenean, euskaraz idatzitako jatorrizko dokumentuak ez dira gaztelaniara itzuliko. Osterantzean, edo testuaren konplexutasunak hala eskatzen badu, langileek laguntza gehigarria jaso beharko dute.

Itzulpenen ordeztu, itzulpen-zerbitzuak edo euskara-teknikariak aldeztu aurretik estandarizatutako dokumentuak erabili ahal izango dituzte langileek.

6.2 Erabiltzaileak edo herritarrak eta produktua edo zerbitzua

6.2.1 Erabiltzaileak edo herritarrak, zerbitzuak edo produktuak eta hornitzaileen kudeaketa

6.2.1.1 Dirulaguntzak

Sektore Publikoko erakundeek euskara sustatzeko irizpideak aplikatuko dituzte dagokion organoaren deialdi, akordio eta hitzarmenetan (dirulaguntza zuzenen kasuan), bai eta erakundearen beraren agindu eta hitzarmenetan ere (dirulaguntza izendunen kasuan), betiere honako printzipio hauek errespetatuz:

- a) Proporzionaltasun-printzipioari jarraituko diote, diruz lagundutako jardueraren ezaugarrien, xedearen eta hartzaileen arabera.
- b) Diruz lagundutako jardueretarako izango dira.
- c) Onuradunak hizkuntza-irizpideak bermatu ahal izango ditu, bai bere bitartekoak erabiliz, bai besteren baliabideak erabiliz.

Dirulaguntzaren xede den jarduerak herritarrekin harreman zuzena izatea dakarrenean, euskararen erabilera normalizatua bermatuko da, gaztelaniaren erabilera alde batera utzi gabe. Halaber, diruz lagundutako jardueraren esparruan komunikazioak edo argitalpenak egiten direnean, euskararen presentzia bermatuko da eta lehentasuna emango zaio..

Dirulaguntzen oinarrietan eta laguntzen zenbatekoa finkatzeko irizpideen artean hizkuntza ofizialen erabilera kontuan izango da, dirulaguntzaren objektuan hizkuntzaren erabilerak eragin handia duenean.

Dirulaguntza kudeatzeko eskumena duten organoek neurriak hartuko dituzte onuradunek xedatutako hizkuntza betebeharrak betetzen dituztela egiaztatzeko eta hizkuntza ofizialak zuzentasunez erabiltzen direla zaintzeko. Hori dela eta, onuradunek dirulaguntza kudeatzeko eskumena duen organoari egiaztatu beharko diote, batetik, jardueraren zabalkundea egiteko euskarriak bi hizkuntza ofizialetan direla, eta bestetik, hizkuntza ofizialak nola kudeatu diren.

Euskararen erabilera sustatzeko helburuarekin, pertsona edo erakunde onuradunek bermatuko dute erakundeek diruz lagundutako ekintza edo jardueretan parte hartzen duten pertsonak euskaraz nahiz gaztelaniaz hitz egin ahal izatea..

6.2.1.2 Kontratu publikoak

Sektore Publikoak egiten dituen kontratuetan kasu bakoitzean beharrezkoak diren klausulak sartuko dira, batetik, herritarrei bermatzeko erakundeei exijitzen zaizkien hizkuntza-baldintza berberetan jaso ahal izatea kontratu bidezko jarduerak edo zerbitzuak eta, bestetik, euskararen eta gaztelaniaren hizkuntza-ofizialtasunaren erregulazioa betetzeko.

Administrazio-klausula partikularrei eta baldintza teknikoari buruzko agiriak bi hizkuntza ofizialetan argitaratuko dira.

Sektore Publikoak hizkuntza bien ofizialtasunaren araubidea betearaziko du kontratu publikoetan. Beraz, kasuan-kasuan kontratuaren helburua zein den, halako hizkuntza-betekizunak ezarriko dituzte administrazio-klausula partikularren agirietan.

Sektore Publikoak bermatuko du kontratuaren xedeak betetzen duela bere izaerarengatik eta zerbitzuaren titularraren den erakundearen ezaugarriengatik aplikagarria zaion hizkuntza-legeria.

Hizkuntza bien ofizialtasunari lotutako errekerimenduetan, herritarrei arreta ematea eskatzen duten kontratuetan edo zerbitzu bat ematea helburu duten kontratuetan, honako hau bermatu beharko da kontratuaren preskripzio teknikoetan:

- a) Proporzionaltasun-printzipioa bermatuko da, kasu bakoitzaren ezaugarrien, xedearen eta hartzaileen arabera.
- b) Kontratuaren bidez bete behar diren eginkizunei lotuta egongo dira.
- c) Enpresak bere baliabideen edo besteren baliabideen bitartez egiaztatu ahalko ditu.

Kontratuaren preskripzio teknikoetan, entitate kontratatzailearen eta kontratistaren arteko harremanetan erabiliko den hizkuntzari buruzko erregulazioa aurreikusiko da.

Herritarrekin harreman zuzena eskatzen duten kontratuetan, hauxe bermatuko da:

- a) Enpresa kontratistak Sektore Publikoaren hizkuntza-araudia eta honek ezarritako hizkuntza erabiltzeko irizpideak bete beharko ditu zerbitzua ematerakoan, dena delako jarduera edo prestazioa gauzatzerakoan. Zehazki, prestazioaren emaitza hizkuntza ofizial bietan emateko gai izan behar du. Alderdi hori kontratuko administrazio-klausula partikularren agirietan egongo da jasota. Enpresak egiaztatu beharko du badituela bere jarduera gauzatzeko behar diren langileak administrazioaren zerbitzura.
- b) Zerbitzua ematen duenean, kontratista saiatuko da herritarrekiko ahozko harremanak euskaraz izaten. Horretarako, enpresa kontratistan zerbitzua ematen ari den pertsonak euskaraz ekingo dio elkarrizketari, eta, ondoren, erabiltzaileak aukeratutako hizkuntzan jarraituko du. Zerbitzuaren erabiltzaileak zer hizkuntza aukeratu duen, hizkuntza horretan idatziko ditu enpresa kontratistak zerbitzua emateko behar diren ziurtagiriak, txartelak, oharak eta beste idazki batzuk.

Hizkuntza-baldintzen betetze-mailaren jarraipena egitea kontratazio-organoari dagokio, hark izendatutako kontratuaren arduradunaren figuraren bitartez. Hizkuntza-baldintzak urratzen badira, kontratuak ez betetzeagatik araudiak dioena aplikatuko da.

Sektore Publikoak erabaki ahalko du hirugarrenei eskatzen dizkieten azterlanak, proiektuak eta antzeko lanak euskaraz, behintzat, idatzita egotea, salbu eta, xedea dela eta, nahitaez gaztelaniaz soilik idatzi behar direnean. Eskakizun hori jasota egon beharko da onartzen diren administrazio-kontratuen baldintza-agirietan.

6.2.1.3 Hitzarmenak

Sektore Publikoak hitzarmenak sinatu ditzake beste erakunde publiko edo pribatu batzuekin, euskararen ikasketak eta erabilera bultzatzeko.

Pertsona fisiko eta juridikoekin sinatzen diren hitzarmenak, gutxienez, euskaraz idatziko dira.

Hitzarmenaren edukia nolakoa den, euskara sustatzeko eta herritarren eskubideak babesteko hizkuntza-klausulak sartu ahal izango dira.

6.3 PERTSONAK: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea

6.3.1 Langileen kontratazioa eta barne-sustapena

6.3.1.1 Lanpostuetako hizkuntza-eskakizunak

Sektore Publikoko erakunde bakoitzak berrikusiko ditu hizkuntza-eskakizunak eta derrigortasun-datak plangintzaldi bakoitzaren hasieran. Hauek dira berrikusketaren helburu nagusiak:

- 1) Hizkuntza-eskakizunak modu egokian esleitu direla ziurtatzea.
- 2) Derrigortasun-datak normalizazioa arautzen duen Dekretuan jasotako lehentasunen arabera jarrita daudela bermatzea (jendaurreko lanpostuak...).
- 3) Euskararen normalizazioan izandako lorpenak egonkortzea eta arduradun nahiz langileek egindako ahaleginari ahalik eta etekinik handiena ateratzea.

6.3.2 Lidergoa eta parte-hartzea

Sektore Publikoko arduradun politikoak liderrak izan behar dira euren sailtako hizkuntza-politikan.

Zuzendaritza-batzordeek hizkuntzen kudeaketa sustatuko dute (normalizazio teknikariek in batera), eta zerbitziburuek kudeaketa hori gauzatu eta zabalduko diete lankideei.

Arduradun politikoek parte hartze aktiboa izango dute erabilera-planetako ekimenetan, batzordeetan, jarraipen-bileretan eta bestelako organoetan.